

## OSOBITNÉ DOJEDNANIA O ASISTENČNEJ SLUŽBE OD-SME-AS/1117

platné od 22.11.2017

### Článok 1

#### Úvodné ustanovenie

Pre poistenie asistenčnej služby, ktoré uzaviera Union poisťovňa, a.s. (ďalej len „poisťovateľ“), platia Všeobecné poisťné podmienky pre poistenie podnikateľov VPP-SME/1117, Osobitné dojednania pre poistenie majetku podnikateľov – all risk OD-SME-AR/1117, tieto osobitné dojednania a poisťná zmluva.

### Článok 2

#### Výklad pojmov

Pre účely poistenia podľa týchto osobitných dojednaní platí ďalej uvedený výklad pojmov:

1. **Asistenčná udalosť** – náhodná udalosť, ktorá nastala na predmete poistenia v dobe trvania poistenia na území Slovenskej republiky, a s ktorou je podľa týchto osobitných dojednaní spojená povinnosť poisťovateľa poskytnúť asistenčné služby užívateľovi asistenčných služieb prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb.
2. **Dodávateľ služieb** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá práce, služby alebo iné činnosti zorganizované poisťovateľom prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb vykonáva pre poisteného.
3. **Poskytovateľ asistenčných služieb** – právnická osoba, ktorá v mene a v zastúpení poisťovateľa poskytuje poistenému poisťné plnenie a súvisiace asistenčné služby. Poskytovateľ asistenčných služieb zastupuje poisťovateľa pri uplatňovaní, šetrení a likvidácii poisťných udalostí.
4. **Práce** – služby, ktoré má poisťovateľ zorganizovať či zorganizovať a uhradiť poistenému v prípade poisťnej udalosti a na ich poskytnutí sa poistený dohodol s dodávateľom služieb.
5. **Technická havária** – náhodná, nepredvídateľná porucha technického zariadenia určeného k prívodu, akumulácii alebo odvodu energie a médií nutných k obvyklému používaniu poistených priestorov, v ktorých dôsledku došlo k prerušeniu dodávky v rozsahu znemožňujúcom obvyklé používanie alebo ktorý by následne mohol spôsobiť škody na zdraví alebo škodu väčšieho rozsahu na vybavení poistených priestorov, okrem poruchy, ktorá vznikla bezprostredným zásahom poisteného alebo

tretích osôb a okrem poruchy mobilných technických zariadení, ktoré sú súčasťou vybavenia poistených priestorov alebo sú v nich umiestnené.

6. **Zablokovanie dverí a zámkov** – situácia, kedy zatvorené vchodové dvere miesta poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom, alebo z dôvodu straty kľúča či jeho zabuchnutia vo vnútri poistených priestorov.
7. **Zorganizuje** – organizačne zabezpečí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému dodávateľom služieb v rozsahu uvedenom v poisťnej zmluve, poisťných podmienkach alebo zmluvných dojednaniach, pričom náklady na poskytnutie týchto služieb znáša poistený.
8. **Zorganizuje a uhradí** – organizačne zabezpečí úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému v rozsahu uvedenom v poisťnej zmluve, poisťných podmienkach alebo zmluvných dojednaniach a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom týchto služieb až do výšky limitu poisťného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služby dodávateľom služieb presahujúcich limit poisťného plnenia znáša poistený.

### Článok 2

#### Asistenčná udalosť

Asistenčnou udalosťou sa rozumie:

- a) technická havária na mieste poistenia,
- b) zablokovanie dverí a zámkov,
- c) škoda z poistenia pre podnikateľov podľa VPP-SME/1117 a osobitných dojednaní platných pre poisťnú zmluvu.

### Článok 3

#### Postup pri nahlasovaní asistenčnej udalosti

1. V prípade vzniku asistenčnej udalosti je poistený povinný ihneď sa telefonicky spojiť s poskytovateľom asistenčných služieb. Ak poistený zorganizuje službu, ktorá je predmetom plnenia poskytovateľa asistenčných služieb sám, znáša všetky náklady v plnej výške, t.j. nemá nárok na plnenie podľa týchto osobitných dojednaní.
2. Pri telefonickom volaní do ohlasovacieho centra poskytovateľa asistenčných služieb alebo pri akejkoľvek inej forme spojenia, ktorú poistený použije pri svojej žiadosti o asistenčné služby, musí poskytovateľovi

asistenčných služieb uviesť nasledujúce informácie:

- a) meno a priezvisko,
- b) číslo poisťnej zmluvy,
- c) kontaktné telefónne číslo,
- d) adresa miesta poistenia,
- e) okolnosti dôležité pre určenie najvhodnejšieho riešenia udalosti,
- f) ďalšie informácie, o ktoré operátori poskytovateľa asistenčných služieb požiadajú, a ktoré súvisia so vzniknutou asistenčnou udalosťou.

#### Článok 4

##### **Asistenčné služby**

Poistovateľ uhradí náklady za asistenčné služby v zmysle bodov 1 až 9 tohto článku, najviac však dvakrát v priebehu jedného poistného obdobia.

##### **1. Asistenčné služby v prípade technickej havárie**

V prípade, že na mieste poistenia dôjde k technickej havárii, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje a uhradí výjazd technickej pohotovostnej služby dodávateľa služieb na miesto poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí práce vedúce k odstráneniu príčiny technickej havárie a k odstráneniu škôd vzniknutých na mieste poistenia v profesiách inštalatér, plynár, sklenár, kúrenár, elektrikár, pokrývač a kominár do limitu 500,00 EUR vrátane nákladov na poskytnutie drobného spotrebného materiálu. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám,
- c) zorganizuje práce potrebné na uvedenie predmetu poistenia do pôvodného stavu,
- d) poskytne praktické informácie a rady, ako v danom prípade postupovať,
- e) oznámi vznik poisťnej udalosti poisťovateľovi.

##### **2. Asistenčné služby v prípade zablokovania zámkov, zabuchnutia dverí**

V prípade, že zatvorené vchodové dvere od predmetu poistenia nie je možné otvoriť príslušným kľúčom alebo z dôvodu straty kľúča, zlomenia kľúča, poškodenia vložky zámku alebo z dôvodu zabuchnutia kľúča, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje a uhradí výjazd dodávateľa služieb – zámočníka na miesto poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí práce potrebné k otvoreniu vchodových dverí od predmetu poistenia a k zaisteniu funkčnosti ich

odomykania a zamykania vrátane prípadnej výmeny zámku až do výšky 150,00 EUR vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu (napr. zámok, náhradné kľúče). Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

Osoba požadujúca poskytnutie asistenčných služieb je povinná poskytnúť poisťovateľovi resp. poskytovateľovi asistenčných služieb súčinnosť pri overení totožnosti a preukázať, že sa nejedná o nelegálne vniknutie do predmetu poistenia. Poistovateľ nie je povinný poskytnúť toto plnenie, ak nie sú vylúčené pochybnosti o oprávnenosti tejto osoby na vstup do predmetu poistenia.

##### **3. Dezinsekcia, dezinfekcia a deratizácia**

V prípade, že na mieste poistenia je z hygienických a bezpečnostných dôvodov po poisťnej udalosti potrebné vykonať akútnu dezinsekciu, dezinfekciu alebo deratizáciu, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje výjazd dodávateľa – deratizéra na miesto poistenia,
- b) zorganizuje a uhradí práce potrebné v rámci akútnej dezinsekcie, dezinfekcie a deratizácie až do výšky 300,00 EUR vrátane nákladov na poskytnutie drobného materiálu. Náklady na prácu a materiál nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

##### **4. Stráženie miesta poistenia**

V prípade, že miesto poistenia je po poisťnej udalosti potrebné zabezpečiť strážnou službou aby nedošlo k zväčšeniu škody, odcudzeniu alebo krádeži predmetu poistenia, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje a uhradí náklady na strážnu službu, ktorá bude dané miesto poistenia po poisťnej udalosti strážiť a to až do výšky 300,00 EUR. Náklady na stráženie miesta poistenia nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

##### **5. Prenájom stroja alebo prístroja**

V prípade, že v súvislosti s poistnou udalosťou na predmete poistenia je možný prenájom obdobného predmetu, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje a uhradí náklady na prenájom elektrického prístroja, nástroja alebo

stavebného stroja, ktorý svojimi parametrami a funkčnosťou je porovnateľný s poškodeným predmetom poistenia následkom poistnej udalosti, až do výšky 300,00 EUR. Náklady na prenájom nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

## 6. Núdzová telefónna prevádzka

V prípade, že na mieste poistenia dôjde k poistnej udalosti a poistený nemôže využívať tieto priestory k bežnej prevádzke, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) zorganizuje a uhradí náklady na núdzovú telefónnu prevádzku, v maximálnej dĺžke 7 kalendárnych dní. Náklady na núdzovú telefónnu prevádzku, ktorá bude trvať viac ako 7 kalendárnych dní nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

## 7. Náhradné priestory

V prípade, že na mieste poistenia dôjde k poistnej udalosti a poistený nemôže využívať tieto priestory k bežnej prevádzke, poisťovateľ prostredníctvom poskytovateľa asistenčných služieb:

- a) vyhľadá a predloží poistenému 3 ponuky na náhradné priestory, kde by poistený mohol pokračovať vo svojej činnosti,
- b) pokiaľ si poistený vyberie niektorú z 3 predložených ponúk podľa písm. a) poskytovateľ asistenčných služieb zorganizuje a uhradí náklady na prenájom týchto náhradných priestorov maximálne do výšky 300,00 EUR. Náklady na prenájom náhradných priestorov nad príslušný limit poistného plnenia nie sú predmetom plnenia a poistený si ich hradí sám.

## 8. Ostatné asistenčné služby

### 8.1. Prijatie a nahlásenie škody

Poskytovateľ asistenčných služieb:

- a) prijme nahlásenie škody,
- b) oznámi vznik škody poisťovateľovi,
- c) poskytne poistenému informácie o postupe v prípade havarijnej udalosti,
- d) poskytne praktické informácie o postupoch v prípade škody na nehnuteľnom majetku alebo domácnosti,
- e) poskytne adresy správnych orgánov, právnych a daňových poradcov, profesných organizácií a ďalších subjektov nutných pre riešenie vzniknutej situácie.

### 8.2. Poskytnutie kontaktov na dodávateľa služieb

Poskytovateľ asistenčných služieb poskytne kontakty na dodávateľov služieb v profesiách

inštalatér, plynár, sklenár, kúrenár, elektrikár, kúrenár, kominár a zámočník poistenému v prípade:

- a) tretej a ďalších asistenčných udalostí,
- b) na požiadanie poisteného po škode v zmysle VPP-SME/1117 a ostatných osobitných dojednaní.

8.3. Náklady na vyhľadanie dodávateľa služieb znáša poisťovateľ. Poisťovateľ však nehradí z tohto poistenia náklady na materiál, prácu a ostatné náklady súvisiace s prácami dodávateľa služieb.

## Článok 5

### Povinnosti poisteného

1. V prípade, že nastala škoda, je poistený povinný bezodkladne informovať poskytovateľa asistenčných služieb o jej vzniku.
2. Vznik škody je poistený povinný nahlásiť bezodkladne prostredníctvom telefonického strediska poskytovateľa asistenčných služieb, ktoré je v prevádzke 24 hodín denne. V prípade, že poistený túto svoju povinnosť nesplní, zaniká jeho právo na poskytnutie asistenčných služieb.

## Článok 6

### Výluky z asistenčných služieb

Podmienky asistenčných služieb sa nevzťahujú na:

- a) neplatnú poistnú zmluvu,
- b) na službu, ktorá bola poskytnutá bez kontaktovania poskytovateľa asistenčných služieb alebo v rozpore s pokynmi poskytovateľa asistenčnej služby,
- c) priestory nachádzajúce sa v nehnuteľnostiach, ktoré sú v zlom technickom stave,
- d) prevádzkovanie bežných opráv, údržby alebo preventívnych opráv,
- e) prípady, keď opravu predpísali správne úrady,
- f) škody, ktoré vznikli v dôsledku nezabezpečenia a nevykonania úkonov, opráv alebo opatrení, odporúčaných asistenčnou službou na základe predošlej intervencie,
- g) úkony spadajúce do zákonných povinností správcu nehnuteľnosti, v ktorej sa nachádza miesto poistenia,
- h) haváriu spôsobenú neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom poisteného alebo osobou poverenou poisteným,

- i) haváriu spôsobenú akýmikoľvek stavebnými úpravami alebo opravami,
- j) haváriu spôsobenú zanedbaním údržby rozvodov inžinierskych sietí,
- k) haváriu, ktorá bola spôsobená úmyselným konaním poisteného alebo osobami konajúcimi na jeho pokyn alebo podnet.

#### Článok 7

##### **Záverečné ustanovenia**

1. Ak poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila náklady na záchranu vzniklo proti inému právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, v súvislosti s hroziacou alebo vzniknutou poistnou udalosťou prechádza výplatom poistného plnenia z tohto poistenia toto právo na poisťovateľa, a to až do výšky sumy, ktoré poisťovateľ vyplatil z poistenia poistenému, inej osobe, ktorá má právo na poistné plnenie alebo inej osobe, ktorá vynaložila zachraňovacie náklady.

2. Toto poistenie a príslušný záväzok poisťovateľa poskytnutý v prípade poistnej udalosti poistenému alebo osobe, ktorá má právo na poistné plnenie, plnenie formou asistenčných služieb, nenahrádza ani nemôže nahrádzať poslanie útvarov a zborov zriadených zo zákona štátnymi alebo miestnymi orgánmi na zabezpečenie záchranných zdravotníckych, hasičských, vyslobodzovacích alebo prieskumných úloh a za prípadné zásahy týchto útvarov nie je z tohto poistenia poskytovaná žiadna finančná ani iná forma kompenzácie.
3. V prípade, že je v týchto asistenčných podmienkach iná definícia pojmu ako vo výklade pojmov, má na účely poistenia asistencie prednosť definícia uvedená v čl. 2 týchto osobitných dojednaní.
4. Tieto osobitné dojednania nadobúdajú účinnosť dňa 22.11.2017.